

CE7214

Cúcuta, 09 de octubre de 2025

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	545515
PETENTE:	DANNA MARCELA CABARCAS
TIPO DE RESPUESTA:	General () Acto (X)
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020022425/10/09/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030039491/09/10/2025
Fecha de fijación:	06/11/2025
Fecha de desfijación:	12/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

20251030039491

Señora

DANNA MARCELA CABARCAS Número de cliente: **545515**

Kardex 23 Local 1 - Barrio El Prado

Teléfono: 3027191903

Gamarra, Cesar

Asunto: Notificación por aviso
Respuesta a radicado 20251020022425 de fecha 10/09/2025
Proceso: 27751547

Reciba un cordial saludo:

CENS S.A. E.S.P., garantizándole sus derechos como cliente y usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa, relacionada con el número del asunto, a través del presente aviso:

Acto expedido por CENS S.A. E.S.P., radicado No. **20251030038105**

Fecha del acto que se notifica: **30/09/2025**

Frente a la decisión adjunta procede el recurso de queja, el cual deberá ser interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la notificación del presente acto administrativo.

Se hace constar que la notificación por aviso se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Cordialmente,



BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

CE7214

Cúcuta, 30 de septiembre de 2025

20251030038105

Señora
DANNA MARCELA CABARCAS Usuario 545515
KDX 23 Local1 - El Prado
Teléfono: 3027191903
Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta a 20251020022425 de fecha 10 de septiembre de 2025
Número de Expediente: 202512812

Por el cual se resuelve el recurso de reposición y en subsidiario el de apelación interpuesto
contra la decisión administrativa que da respuesta a la petición inicial No. 27717118
Notificación personal 9/09/2025

Reciba usted un cordial saludo,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa,

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Profesional P1 Canal Escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone los siguientes:

Antecedentes

El día 09 de septiembre 2025, la señora Danna Marcela Cabarcas presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito bajo radicado número 27717118, en el que obrando como usuario del servicio de la cuenta 545515, donde argumenta lo siguiente:

“La señora Danna Marcela Cabarcas, con cédula 1007676627, celular 3027191903, en calidad de usuaria del servicio, presenta inconformidad con el consumo por concepto de energía dejada de factura por valor de \$7.303.367, registrados en el periodo 10/05/2025 al 10/06/2025. No autoriza costo de la revisión al equipo de medidas.”

A la anterior reclamación se dio respuesta mediante acto administrativo número 27717118 del 09 de septiembre de 2025, en el que se resolvió:

“En consecuencia, podemos concluir que los consumos facturados con anterioridad a la revisión estaban siendo afectados por la situación técnica detectada, no permitiendo medir el consumo real del inmueble.

Así las cosas, los resultados de la revisión implican que nos encontramos ante una causal de recuperación de energía, de acuerdo con la cláusula 66.2 Numeral 1 Literal a del contrato de servicios públicos vigente, asociada con: Manipulación, adicionalmente, concluimos que CENS está realizando la facturación de la energía dejada de facturar, dentro de la oportunidad legal prevista en la normativa aplicable.

Cálculo del consumo dejado de facturar:

De acuerdo con el análisis efectuado le indicamos que los consumos a recuperar corresponden a los siguientes periodos de facturación del 10/12/2024 al 09/01/2025 por 192 kWh, recuperados 2.099 kWh; 10/01/2025 al 09/02/2025 por 149 kWh, recuperados 2.142 kWh; 10/02/2025 al 09/03/2025 por 474 kWh, recuperados 1.817 kWh. De igual manera, estos kilovatios a recuperar se calcularon conforme con lo señalado en la cláusula 66.2 Numeral 1 Literal a del contrato con condiciones uniformes publicado el 02/10/2023. Esta información también está incluida en la comunicación que recibió junto con la factura de venta No. 1082806760, que hoy es objeto de reclamación.

En consecuencia, los valores calculados para los periodos de facturación ya fueron informados en la comunicación allegada. (...)

Finalmente, le indicamos que, al no haberse generado alguna inconsistencia con los valores facturados objeto de reclamación, nuestra empresa no encuentra procedente realizar ajuste sobre la misma, ya que los cobros se encuentran de manera correcta. Por lo anteriormente expuesto, no se accede a la reclamación del usuario 545515 por el valor de \$7.303.367 por concepto de energía dejada de facturar incluido en la factura de venta No. 1082806760 expedida el 12/06/2025.”

Recurso de Reposición y subsidio apelación

No conforme con lo resuelto, la señora Danna Marcela Cabarcas interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación del día 10 de septiembre de 2025 bajo radicado 20251020022425, argumentado lo siguiente:

La usuaria manifestó su inconformidad frente al cobro por recuperación de consumos no facturados, por un valor total de \$7.303.367, correspondiente al periodo comprendido entre el 10 de mayo y el 10 de junio de 2025.

En su escrito, la peticionaria expone que, tras una revisión técnica realizada el 21 de febrero de 2025, se detectó una anomalía en el servicio, lo que derivó en la instalación de una medida técnica trifásica. Posteriormente, al reanudarse la facturación, se le cargaron valores que considera excesivos y no acordes con el consumo real del establecimiento comercial (carnicería) que opera en el inmueble. Argumenta que los electrodomésticos utilizados no justifican el alto consumo

registrado y solicita el ajuste de los valores facturados, alegando afectación económica y falta de proporcionalidad en el cobro.

Que, revisado el expediente, se encuentran los siguientes soportes:

Ítem	Documento	Radicado	Fecha
1	Petición inicial	27717118	9/09/2025
2	Acto administrativo	27717118	9/09/2025
3	Notificación personal	-	9/09/2025
4	Recurso de Reposición y subsidio apelación	20251020022425	10/09/2025

Considerando

Efectuadas las verificaciones, CENS S.A. E.S.P, considera que el escrito presentado cumple con los requisitos de procedibilidad establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las personas pueden accionar cuando consideren que tienen un derecho; para el caso que nos ocupa, se abordará el análisis del cumplimiento de los requisitos exigidos para la interposición del recurso de reposición en subsidio apelación, en los siguientes términos:

Que, una vez verificada la información relaciona es su escrito, se precisa el artículo 154 de la ley 142 de 1994, establece las reglas respecto a la procedencia de los recursos en materia de servicios públicos domiciliarios, indicándose lo siguiente:

“ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.”

Adicionalmente el artículo 155 de la mencionada ley, establece como requisito para la interposición de recursos el pago de los valores no objeto de reclamación:

“ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso

relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.” (subrayado fuera de texto)

Ahora bien, se evidencia que en acto administrativo No. 27717118 del 09 de septiembre de 2025 que hoy es objeto de recurso, esta prestadora le informó el valor de las sumas no objeto de reclamación que debía pagar para acceder a los recursos que por ley procedían contra la decisión, esto era, la suma de \$1,151,872 pesos.

No obstante, al revisar los pagos realizados por el usuario, no se evidencia que haya efectuado el cumplimiento de su obligación, tras la notificación del acto administrativo. En consecuencia, al no acreditarse dicho pago, esta empresa considera improcedente el recurso interpuesto.

Al respecto, es preciso indicar que los requisitos de procedibilidad son las condiciones que se deben cumplir por el recurrente para efectos de que su recurso pueda ser admitido y decidido de fondo por parte de la Empresa o de la Superintendencia, de suerte tal que deben estar presentes al momento de su presentación y sólo luego de verificado su cumplimiento el recurso podrá ser admitido, en caso contrario, según lo dispuesto en el artículo 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la impugnación deberá ser rechazada.

Tales requisitos, de conformidad con lo establecido en el artículo 154 ibidem, complementado con lo dispuesto en el artículo 77 del mencionado Código, son los siguientes:

“Interponerse dentro del plazo legal por el interesado o, de ser el caso, por su representante o apoderado debidamente constituido, quienes deben estar debidamente identificados en el recurso, el cual también deberá contener la dirección para notificaciones, que puede ser la correspondiente a su correo electrónico en el evento en el cual se pretenda ser notificado por este medio. Estar debidamente sustentados, es decir, no basta con decir que se recurre la decisión, además es menester indicar cuáles son las razones por las que a juicio del usuario esta debe ser revisada y modificada.

- *Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.*
- *Referirse a materias susceptibles de la interposición de recursos, es decir, las relacionadas con la negativa a contratar, suspensión, terminación, corte y facturación.*
- *La sustentación del escrito de recursos.”*

Que aunado a lo anterior, el Contrato de Prestación de Servicios con Condiciones Uniformes -en adelante CCU-, establece los requisitos de los recursos en su cláusula 62A y 62B, así:

Clausula 62A. - Requisitos de los recursos: Los recursos deberán reunir los siguientes requisitos:

1. *Interponerse dentro del plazo legal, por escrito, por el interesado o su representante, y sustentar los motivos de inconformidad.*
2. *Acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos, cuando lo controvertido son valores facturados.*
3. *Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.*
4. *Indicar el nombre y apellidos completos del recurrente, así como su dirección, y en lo posible número telefónico, número del medidor o de la cuenta asociado al servicio de energía.*
5. *Si el peticionario actúa mediante apoderado, deberá anexar el poder o mandato para actuar como tales.*
6. *Indicar la decisión que se objeta.*
7. *El recurso de apelación siempre deberá interponerse en el mismo escrito del recurso de reposición, de manera subsidiaria*

Clausula 62B. – Disposiciones de los recursos: Sin perjuicio de las demás disposiciones asociadas al trámite de recursos indicadas en el presente capítulo los siguientes requisitos reglan:

2. *“Rechazo del recurso: Si el escrito con el cual se formula el recurso no cumple con los requisitos señalados o se presentan en forma extemporánea, CENS lo rechazará de plano. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja.”*

Así las cosas, y conforme a lo mencionado previamente, el escrito del recurso de reposición y en subsidio de apelación, incumple con los requisitos mencionados en la norma, por lo cual de acuerdo esto con lo establecido en la ley 1437 de 2011 donde en su artículo 78 establece su rechazo, así:

“Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en el numerales 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo”.

Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S. P reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

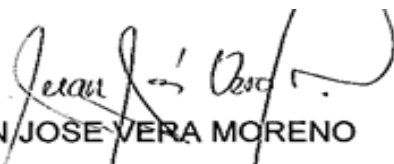
A partir del análisis y de acuerdo con los elementos anteriormente mencionados, CENS S.A. E.S.P decide lo siguiente:

Decisión:

Primero: Rechazar el recurso interpuesto en contra de la decisión administrativa identificada con el radicado número 27717118 del 09 de septiembre de 2025, por improcedente de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto, incumpléndose de esta forma el requisito de procedibilidad establecido por la Ley.

Segundo: Informar que contra la presente decisión procede el recurso de queja, el cual deberá ser interpuesto ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguientes a partir de la notificación del presente acto administrativo.

Cordialmente,



JUAN JOSE VERA MORENO
Profesional P1 Canal Escrito

Proceso: 27751547

Proyectó: Jessica Santos